

Le Bulletin de Veille

19 juin 2015

Numéro 209

Insolite	2		
Etats-Unis : Il braque une banque avec... un sex toy...	2		
Actualités	2		
FBF dresse un bilan du secteur bancaire	2		
Crédit du Nord lance ses banques régionales sur Facebook	2		
Offres	2		
Generali accompagne les entreprises dans leur maîtrise des risques	2		
Groupe Pasteur Mutualité inclut la prise en charge des objets de santé connectés dans ses contrats	3		
Les Caisses d'Épargne créent le livret A connecté	3		
Distribution	3		
La Mutuelle Générale développe une application sur tablettes pour ses forces de vente	3		
Société Générale prépare ses équipes à la révolution du réseau	4		
Digital	4		
		Les réseaux sociaux contribuent à la qualité de la relation client	4
		Prévoir : Nouvel espace client	4
		Bientôt, la banque mobile personnalisée	4
		CA Atlantique Vendée équipe son immeuble d'une solution d'orientation	5
		Paiements	5
		BNP Paribas s'apprête à lancer une offre spécifique pour les entreprises	5
		Réglementaire	5
		La loi bancaire européenne passe un cap	5
		Changement de banque : les surprises du modèle britannique	6
		Rapprochements	6
		Société Générale acquiert la totalité du capital de Boursorama	6
		Aviva France entre au capital de Finsquare	6

Insolite

19 juin 2015 • 20minutes

Etats-Unis : Il braque une banque avec... un sex toy

Aaron Stein a tenté un sacré coup de bluff. Cet Américain de 35 ans a braqué une banque lundi dans les environs de Pittsburgh (Pennsylvanie).

La somme dérobée n'a pas été communiquée par les autorités, en revanche le mode opératoire si, rapporte NBC News. Aaron Stein est entré dans la banque et a déclaré avoir une bombe tout en montrant au guichetier des fils sortant de son tee-shirt. Puis, il a demandé de l'argent.

L'homme a été rapidement interpellé à bord de la Toyota blanche avec laquelle il avait pris la fuite. Dans la voiture, les policiers ont retrouvé l'argent dérobé mais aussi une fausse bombe des plus ingénieuses. Elle était faite à base d'une boîte, de scotch noir, d'un téléphone portable et... d'un sex toy. Vibrant le sextoy, le détail à son importance. Aaron Stein devra passer par la case justice où il devra répondre notamment de l'usage d'une fausse arme de destruction massive. ●●●

lève plus de 18 milliards d'opérations de paiement en 2013, dont 49,5% ont été réalisées par carte bancaire. 62% des internautes ont utilisé la carte bancaire pour les achats en ligne. ●●●



12 juin 2015 • Facebook.com

Crédit du Nord lance ses banques régionales sur Facebook

Les banques régionales du Crédit du Nord ont désormais toutes leur fanpage : Banque Courtois, Banque Tarneaud, , , , ●●●

Actualités



Relations banque/clients

99% des Français disposent d'un compte

+ de 79 millions de comptes à vue

37 862 agences bancaires

581 agences pour 1 million d'habitants

58 640 distributeurs

94 % des Français fréquentent leur agence

7 internautes sur 10 consultent leur compte bancaire par Internet

11 juin 2015 • fbf.fr

FBF dresse un bilan du secteur bancaire

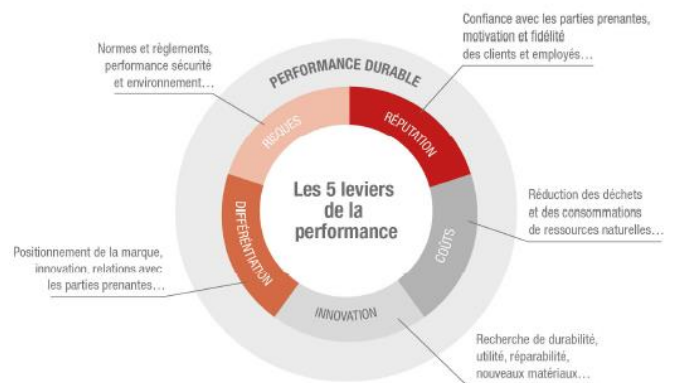
La Fédération Bancaire Française dresse un bilan du secteur bancaire en France entre 2013 et 2015 abordant notamment la question de la relation banque-client.



99% des Français ont un compte, 94% fréquentent leur agence et 7 internautes sur 10 consultent leur compte bancaire sur internet. Pour ce qui est des moyens de paiements, l'étude re-

Offres

Les 5 leviers de la performance globale :



11 juin 2015 • Communiqué de presse

Generali accompagne les entreprises dans leur maîtrise des risques

Generali lance une nouvelle démarche intitulée "Generali Performance Globale" (GPG) visant à sécuriser les actifs matériels, les résultats financiers mais aussi le capital immatériel (image, marque etc...) des PME.



Cette démarche repose sur un diagnostic complet réalisé entre le chef d'entreprise et l'intermédiaire **Generali** afin de mesurer la **performance des processus, le degré de maturité de l'entreprise au sujet de son engagement RSE et la pertinence du management des risques.**

À l'issue du diagnostic, l'entreprise obtient une **note** et un **bilan détaillé** permettant à l'intermédiaire de construire un programme d'assurance sur-mesure. Les entreprises les mieux notées se verront décernées le label **Generali Performance Globale** leur ouvrant droit à une offre élargie. ●●●

Un dispositif de prévention e-santé innovant

Avec ce dispositif de prévention e-santé innovant, Groupe Pasteur Mutualité est le premier assureur à inclure dans sa gamme santé la prise en charge totale ou partielle d'objets connectés.

Par cette mesure, le Groupe mutualiste d'assurances des professionnels de santé souhaite inciter ses adhérents à utiliser des objets connectés comme dispositif de prévention.



Télécharger le communiqué de presse

16 juin 2015 • communiqué de presse

Groupe Pasteur Mutualité inclut la prise en charge des objets de santé connectés dans ses contrats

Le Groupe souhaite inciter ses adhérents à utiliser les objets connectés comme dispositif de prévention.



Ce sont trois grandes familles d'objets connectés e-santé qui sont concernées : activités physiques connectées, suivi physiologique connecté et observance connectée avec des formules de financement à hauteur de 75 ou 150 euros.

Cette nouvelle offre fait suite au lancement de l'application mobile « GPM e-santé » et du compte Twitter @gpm_fr dédié aux innovations en santé. ●●●



17 juin 2015 • Les Echos

Les Caisses d'Épargne créent le livret A connecté

La banque associe son produit phare à une tirelire électronique, accessible via les réseaux sociaux. Elle inaugure sa nouvelle offre avec des livrets à abonder sur le mode des listes de naissance.

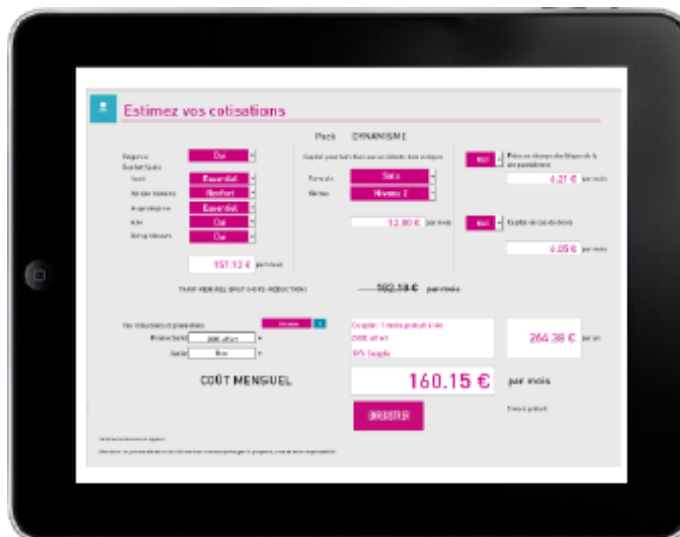


Ce service sera facturé aux bénéficiaires à hauteur de 1,5 % de la somme versée. Soit un coût inférieur aux tirelires en ligne concurrentes. D'autres livrets pourront par la suite être connectés à une tirelire, comme le livret B ou le livret Jeune (gamme des « livrets A connecter »).

« Les parents vont pouvoir créer sur un minisite dédié des Caisses d'Épargne une tirelire électronique, qu'ils connecteront au Livret de leur enfant. Ils pourront également concevoir un espace personnalisé autour de l'enfant à l'aide d'un kit de partage de vidéos et de photos sur les réseaux sociaux. Ils pourront alors appeler leur communauté à faire un don, en poussant le lien vers cette tirelire par mail ou sur les réseaux sociaux », explique Cédric Mignon, le directeur du développement des Caisses d'Épargne.

Dans cette même logique offensive à l'égard des Fintechs, l'Écureuil va se développer dans le crowd-funding. Des partenariats devraient être annoncés prochainement sur le plan d'activité « investissements en capital » de la finance participative, et sur la partie « dons » la banque est d'ores et déjà opérateur, avec la création d'une plate-forme Espace dons destinée à sa clientèle d'associations. ●●●

Distribution



18 juin 2015 • Communiqué de presse

La Mutuelle Générale développe une application sur tablettes pour ses forces de vente

La **Mutuelle Générale** dote ses ingénieurs d'affaires chargés du **marché des professionnels** d'une application de vente sur tablettes.



L'application *Hermès* permet de disposer sur un même support de tous les outils du commercial : une présentation interactive de l'offre de La Mutuelle Générale avec des **parcours clients personnalisés**, un **outil d'aide à la vente** accessible hors-ligne avec un simulateur facilitateur de décision et la **signature digitale des devis** directement via la tablette. La collecte des données clients et la **synchronisation avec le CRM** garantissent par ailleurs aux directions commerciales de disposer d'une vue précise et immédiate des ventes, offrant la possibilité, dans certains cas, d'adapter la stratégie de vente. ●●●

16 juin 2015 • L'Agefi

Société Générale prépare ses équipes à la révolution du réseau

La banque de détail en France planche sur une feuille de route à 2020 qui entérine le bouleversement à l'œuvre dans ces métiers.



Le groupe met la dernière main à une **feuille de route 2016-2020** qui annonce une vaste réorganisation de son réseau de 3.160 agences (dont 913 au Crédit du Nord. Dans l'esprit des dirigeants de **Société Générale**, l'activité de détail peut s'attendre dans les dix ans à une révolution bien plus compliquée à gérer que celle que connaît aujourd'hui la banque d'investissement, car les effectifs concernés y sont très supérieurs.

Mais, forts des tendances observées chez **Boursorama**, ils relativisent aussi l'urgence du changement: les pures banques en ligne n'ont pas éclipsé les réseaux, le **crowdfunding** reste très marginal, l'Uber ou l'Airbnb de la finance n'est pas encore apparu. De quoi laisser le temps aux enseignes en dur de s'adapter, tout en comptant sur Boursorama comme « assurance vie » si le rythme de la disruption venait à s'accélérer.

La feuille de route 2016-2020 devrait notamment tirer les leçons des tests menés depuis l'an dernier dans le réseau : des **conseillers clientèle** grand public en agence **ont mutualisé leur portefeuille** et l'accueil des clients en agences; les agences les plus petites et les moins fréquentées ont rapproché leurs forces de vente et **limité leurs horaires d'ouverture**; enfin, les centres de relation à distance, baptisé **CRCM**, ont **élargi le champ de leurs missions**. ●●●

Digital

18 juin 2015 • News Assurances

Les réseaux sociaux contribuent à la qualité de la relation client

La problématique de l'assurance est de ne pas en offrir beaucoup entre le délai de la souscription et de la gestion d'un sinistre.

En France, « les jeunes générations n'hésitent pas à aller poser des questions sur les réseaux sociaux. Leur usage est dans l'ADN des 30-40 ans. Les agents peuvent l'utiliser pour répondre aux réclamations dans des délais rapides », estime Alain Burtin, directeur marchés, intelligence clients & services au sein de l'unité Digital et Market Management chez Allianz.

Les réseaux sociaux permettent donc d'établir une relation de confiance, décontractée et rapide d'accès, utilisés à la fois pour informer le client comme pour traiter des réclamations. Mais ce véritable outil de service-après-vente se limite cependant à un traitement de questions simples, standards et il repose sur une condition sine qua none : que les clients veuillent entrer dans la communauté. ●●●

16 juin 2015 • Communiqué de presse

Prévoir : Nouvel espace client



Prévoir met à jour son **espace client** permettant ainsi à ses utilisateurs d'avoir accès directement à leurs **contrats**, de pouvoir télécharger des **documents** ou de bénéficier d'une **messagerie intégrée** facilitant les échanges. ●●●

Away from home?

Experience the convenience of banking from your mobile device — wherever you are.



19 juin 2015 • C'est pas mon idée !

Bientôt, la banque mobile personnalisée

Sa position d'institution financière des forces armées américaines impose à **USAA** une vision différente de ses métiers (banque, assurance, investissement...), avec des clients dispersés aux quatre coins du monde.



USAA peut montrer au mobinaute qu'elle le reconnaît (grâce aux données exploitées) et qu'elle sait s'adapter à ses besoins dès qu'il est authentifié. Par exemple, les conseils prodigués et les produits proposés seront différents selon que la personne veut acquérir son premier logement ou qu'elle a de l'expérience en la matière

Une autre approche, qui devrait être déployée avant la fin de l'année, consiste à présenter au client une **page d'accueil individualisée** dans laquelle il retrouvera immédiatement les options qu'il utilise le plus souvent. La même orientation vaut également pour l'assistant virtuel intelligent **intégré** à l'application mobile depuis l'été dernier, avec un mode d'interaction encore simplifié. ●●●



16 juin 2015 • viadirect.com

CA Atlantique Vendée équipe son immeuble d'une solution d'orientation

La société ViaDirect a équipé son immeuble Nosica à Nantes, de mobiliers tactiles afin d'informer et de guider les collaborateurs et les visiteurs.

La banque a choisi une borne d'orientation de « type Gazelle » permettant un **guidage 3D des personnes en temps réel**, un plan tactile interactif, un accès immédiat vers les toilettes, espaces détente et défibrillateur, une recherche par saisie des personnes, unités et salles ainsi qu'une interface utilisateur animée. ●●●

Paie ments



19 juin 2015 • Les Echos

BNP Paribas s'apprête à lancer une offre spécifique pour les entreprises

Chaque vendeur pourra encaisser directement l'achat d'un consommateur qu'il aura conseillé.



La banque de la rue d'Antin veut pousser cette logique d'enrichissement de la relation client en diversifiant la cible du *mpos*. Elle va ainsi lancer à la fin du mois une offre spécifique pour les entreprises.

L'objectif n'est ainsi plus de résoudre un problème lié au nomadisme des vendeurs mais de **fluidifier le parcours des clients en magasin**. Chaque vendeur pourra ainsi encaisser directement un achat d'un consommateur qu'il aura conseillé, sans aller faire la queue à une caisse. Ou d'un client qui aura commandé sur Internet et viendrait chercher son achat. « *L'entreprise pourra gérer différents points d'encaissement, consolider ensuite l'ensemble des transactions et avoir un reporting global ou par commercial* », précise Jean-Marie Dragon, directeur de la monétique et des paiements innovants en France chez BNP Paribas. La niche du *mpos* promet donc de s'élargir. ●●●

Réglementaire

19 juin 2015 • Les Echos

La loi bancaire européenne passe un cap

Les ministres des Finances de l'Union européenne sont parvenus vendredi à un accord sur un projet de directive visant à encadrer l'activité des banques pour limiter les risques systémiques.



Le texte prévoit notamment une séparation obligatoire et non plus une interdiction des activités de « trading pour compte propre », qui consistent pour une banque à prendre des positions sur les marchés financiers pour leur propre compte et non pour celui de leurs clients. Il prévoit aussi un cadre pour que les autorités de supervision compétentes puissent agir s'il le faut au cas par cas pour réduire les risques excessifs liés aux activités de marché des banques. La route est toutefois encore longue avant que ce texte prenne vie. Il doit en effet encore être examiné par le Parlement européen, qui a échoué ces dernières semaines à se mettre d'accord sur sa propre position commune. ●●●

Try our advanced current account search

midata Use our midata-powered search tool to find the right account based on your past usage [Search using midata »](#)

Proud to be part of the government's midata initiative [+ Learn more](#)

What type of current account are you considering? [Learn more](#)

BASIC STANDARD PACKAGED

CURRENT ACCOUNTS RESULTS 1 - 8 of 107 current accounts

The interest rate results are based on being £1,000 in credit, and overdraft rate results are based on being £500 in debit.

Product & Provider	Interest Rate (AER)	Authorised overdraft	Account extras	Yearly fee	Switching incentive
Nationwide On your side FlexDirect Account STANDARD	5.00% Variable For 12 months then reverts to 1.00% Variable	£0.00 Per Day for 12 months Reverts to £0.50 Per Day	<ul style="list-style-type: none">Existing Customer OffersExclusive Offers And RewardsEnhanced Customer Service and more...	Free to use	No incentive

[More details »](#)

19 juin 2015 • cBanque

Changement de banque : les surprises du modèle britannique

En **Grande-Bretagne**, les clients bancaires qui souhaitent changer de banque bénéficient d'un **comparateur de tarifs** capable de classer les offres des différentes enseignes en fonction de leur consommation réelle de produits bancaires.

Midata (c'est son nom) est une initiative du gouvernement britannique. Les clients des banques peuvent récupérer en quelques clics un fichier regroupant l'ensemble des opérations enregistrées sur leur compte courant au cours de l'année écoulée sous forme de fichier standard utilisable par les comparateurs (ex. [gocompare.com](#)). Un outil qui semble favoriser les challengers par rapport aux grandes marques. Au total, les **cinq banques** les plus cliquées obtiennent **66% des clics** dans le cadre de la **comparaison personnalisée**, contre seulement **27%** pour la **comparaison standard**, où les consommateurs semblent se tourner plus volontiers vers les marques les plus puissantes et reconnues. ●●●

Rapprochements

18 juin 2015 • Les Echos

Société Générale acquiert la totalité du capital de Boursorama

A peine projetée la mise en Bourse d'Amundi, Société Générale acquiert les 20% de CaixaBank dans Boursorama pour 218 millions d'euros.



Boursorama a également acquis la participation de **Caixa** détenue dans une filiale commune, **Self Trade Bank**, pour 33 millions d'euros. Au total, ces opérations viendront entamer les fonds propres durs de Société Générale de 5 points de base. Mais le gain en capital généré par la mise

en Bourse d'**Amundi** devrait être bien plus significatif. Sous réserve de la cession de l'intégralité des 20 % qu'il détient au capital du gestionnaire d'actifs, **Société Générale** pourrait voir ses fonds propres durs augmenter de 20 points de base d'ici à la fin de l'année. Son ratio de solvabilité réglementaire « **CET1** » passerait ainsi à **10,3 %**, contre 10,1 % à la fin du premier trimestre. En outre, « *la plus-value générée par cette cession pourrait lui permettre de gagner 10 à 20 points de base supplémentaires sur son ratio de fonds propres durs* », estime Cyril Meilland, en charge de la recherche bancaire chez Kepler Cheuvreux. ●●●

15 juin 2015 • Communiqué de presse

Aviva France entre au capital de Finsquare



Aviva France participe à la levée de fonds stratégique de **Finsquare** et prend une participation dans la plateforme participative de crédits de court terme des PME, financés par des particuliers. ●●●



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes.

csaconsulting est devenu en 20 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et d'assurance, en France et à l'international. Cultivant une véritable alternative aux grands cabinets de conseil, notre approche est opérationnelle, pragmatique et apporte à nos clients une réelle plus-value en toute objectivité.



Nos consultants sont experts en Relation Client & Distribution Multicanal, Performance Opérationnelle, Payments & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.